

モニタリングチェックシート（令和3年度）

<評価>

施設名	区民・産業プラザ
指定管理者名	一般社団法人練馬区産業振興公社
評価者	経済課長

優：特筆すべき実績・成果が認められるもの
 良：管理運営が良好と認められるもの
 要改善：一部において改善を要する点が見受けられるもの

評価項目および評価の視点	評価	評価理由・改善すべき点等
1 組織体制 <ul style="list-style-type: none"> 練馬区情報セキュリティポリシー、個人情報保護条例および情報公開条例に準拠した規程を設け、必要な措置を講じているか 労働基準法、労働安全衛生法、育児・介護休業法等、労働環境に関する法令等を遵守しているか 練馬区環境マネジメントシステムの趣旨を踏まえた業務を行っているか 管理業務費の経理、収納した利用料金の取扱い、実費負担金等について、適正な処理および管理を行っているか 	良	<ul style="list-style-type: none"> 練馬区情報セキュリティポリシー、個人情報保護条例および情報公開条例に準拠した規程が設けられ、必要な措置が講じられている。 労働関係法令を遵守している。 節電等により、環境負荷の低減に努めている。 会計規程に従い、適正な会計処理を行っている。
2 施設運営体制 <ul style="list-style-type: none"> 現在のサービス水準を維持し、向上に向けた取組を進めているか 計画的に職員研修を行うなど、職員の育成に努めているか 利用者等への公平公正な対応・人権の配慮がなされているか 苦情処理の規程と体制を整備し、苦情があった際に適切かつ迅速に対応しているか 施設の利用状況は良好か 利用者アンケート等の評価は良好か 新型コロナウイルス感染症へ適切に対応しているか 	良	<ul style="list-style-type: none"> 施設利用者からの意見・要望に細やかに対応し、サービス水準の維持・向上に取り組んでいる。 接遇に関する研修を毎年度計画的に行っており、各研修を踏まえた公平公正な利用者対応を行っている。 苦情処理は規程を整備し、区と連携して、迅速に対応するよう努めている。 コロナの影響により、施設の利用者数は20万2千人（2年度8万4千人・元年度27万1千人）となったが、利用者アンケートの満足度は92.6%と高く、評価は良好である。 会議室等の換気、入館時の検温・手指消毒など、感染症防止対策に取り組んだ。また、4月～5月の緊急事態宣言による休館時には、休館・再開に際しての利用者への対応、職員の雇用継続等に適切に対応した。
3 施設の維持管理・安全性への配慮 <ul style="list-style-type: none"> 設備の保守点検、備品の管理は適切に行われているか 緊急時のマニュアルを区と協議して整備し、緊急時には適切な措置を講じているか 管理上の不具合や問題の区への報告が適切に行われているか 損害保険等の加入状況は適切か 	良	<ul style="list-style-type: none"> 設備の保守点検および備品の管理を適切に行い、記録を整備している。 緊急時のマニュアルを整備するとともに、防災訓練を実施している。 管理上の不具合や問題は、毎月、事業報告書で区への報告が行われている。 特別区自治体総合賠償責任保険制度の適用対象となっている。
4 効率的な管理運営 <ul style="list-style-type: none"> 効率的な人員配置がされているか 業務の再委託における範囲は適切か 事業計画書で提案されたとおり事業が実施されているか 収支計画が提案どおり達成されたか その他効率的・効果的な施設運営に係る取組が行われているか 	良	<ul style="list-style-type: none"> シフト制を活用し、十分な利用者対応が図れるよう、効率的な人員配置を行っている。 再委託の範囲は適正である。 コロナによる休館等により、事業計画および収支計画に変更が生じたが、区の指示に基づく適切な対応であった。また、利用料金収入は、1,807万5千円（2年度770万5千円・元年度2,662万9千円）となった。 PR動画の作成や、ファミリーパックのガイドブックに施設紹介記事を掲載する等、新たな利用者開拓に努めている。
5 施設特性に応じた管理運営 <ul style="list-style-type: none"> 区が求めた取組を適切に実施しているか 事業者の提案に基づく取組が適切に行われているか その他、選定の際に設定した取組の評価 	良	<ul style="list-style-type: none"> 区が求めた取組として、コロナにより影響を受けた事業者等に対し各分野の経営相談を実施し、1,535件受けた。 事業者の提案に基づく取組として、オンライン等による経営相談を実施した。
6 地域への貢献 <ul style="list-style-type: none"> 区内雇用および障害者・高齢者の雇用促進を図っているか 再委託する際に、区内事業者の活用に努めているか 物品を調達する際に、区内業者からの調達に努めているか 地域、関係機関、ボランティア等との協働または連携した取組が行われているか 	良	<ul style="list-style-type: none"> 区内雇用率36.4%、高齢者雇用率9.1%である。 再委託の際に、可能な限り区内事業者の活用に努めている。また、区内業者からの物品調達に努めている。 区内経済団体と連携した合同経営相談会の実施や、複合施設内の団体間で自衛消防隊を組織し、防災訓練を行う等、関係機関等との連携した取組が行われている。
総合評価	(講評) 良	・項目全般について、区が求める水準を満たしている。また、コロナへの対策も適切に実施しており、アンケートによる利用者の満足度も高い水準である。